

CENTRO BIBLIOTECA AGRARIA E SCIENZE DELL'UNIVERSITÀ DELLA TUSCIA: COME TI CATTURO L'UTENTE: INIZIATIVE DI *INFORMATION LITERACY*, E NON SOLO

*MARIA GRAZIA FRANCESCHINI**

In tempi di 'Google generation' l'utente potrebbe sembrare completamente autosufficiente e, di conseguenza, sembrerebbero appannarsi immagine e funzione delle biblioteche. Ma, nonostante l'uso diffuso di Google, non tutti ne conoscono la sintassi di interrogazione o l'esistenza di motori di ricerca, come Google Scholar, Google Libri e Scirus. Poiché le abilità di ricerca e di uso dell'informazione rappresentano oggi una importante componente delle capacità di studio o di apprendimento, compito dei bibliotecari è *anche* insegnare a navigare in Rete ottimizzando tempi e risultati, imparando soprattutto a valutare in maniera critica le risposte del Web. Quindi scopo primario della biblioteca è diventato rispondere all'esigenza di consentire il più largo accesso possibile alle conoscenze e ai documenti e agli strumenti che le veicolano.

Credendo fortemente in questo nuovo compito, già nel 2000 questo Centro aveva avviato una "campagna pubblicitaria" anche al di fuori delle mura universitarie, dando inizio ad una proficua collaborazione con le scuole del Viterbese, organizzando incontri volti a far conoscere la realtà di una biblioteca universitaria e la sua ricchezza. Dai contatti con professori e studenti è andata man mano scaturendo l'esigenza di vere e proprie lezioni, per fornire le abilità necessarie a svolgere una ricerca all'interno delle risorse informative, dando al contempo una panoramica del tipo e della varietà disciplinare delle risorse bibliografiche presenti in Ateneo.

* Direttore del Centro Biblioteca Agraria e Scienze, Università della Tuscia, Viterbo. E-mail: *franceschini@unitus.it*. Con D.R. del 20.12.2013 e a decorrere dall'1.1.2014 vengono istituiti due Poli bibliotecari e il Centro diviene Polo Bibliotecario Tecnico-Scientifico – Riello. I dati del Centro sono aggiornati a novembre 2013. I siti citati sono stati controllati un'ultima volta il 21 dicembre 2013.

«Culture del testo e del documento», 15., 2014, n° 44, Maggio-Agosto.

Era ormai opinione condivisa che la biblioteca non fosse più un istituto statico, verso il quale era l'utente a doversi muovere; oggi la biblioteca, grazie anche alle innovazioni tecnologiche, si pone come un interlocutore attivo e attento, dinamico e competente.

Ecco perché è stato per noi sempre fondamentale andare incontro agli utenti, aprendo le nostre porte per eventuali ricerche o anche solo per far conoscere nuove forme di risorse bibliografiche; quali possono essere le risorse elettroniche, mostrare nuovi strumenti, nuovi modi di fare ricerca e di raggiungere l'informazione, usando la modalità elettronica, si è rivelato spesso un'arma vincente nell'attrarre e tenere desta l'attenzione dei più giovani, tenuti a volte lontani dalla vecchia immagine polverosa che coinvolge ancora oggi biblioteche e bibliotecari.

Facendo leva su questi obiettivi, dopo aver strutturato una *Sezione didattica* (poi: *Orientamento all'utenza*), da una parte si realizzavano incontri con gli studenti del penultimo e ultimo anno delle superiori, non trascurando neanche la formazione degli insegnanti delle scuole; dall'altra, per l'utenza istituzionale, venivano organizzate due tipologie di corsi: Corso base sull'uso della Biblioteca e Corso di Istruzione all'uso della Biblioteca e alla compilazione della tesi di laurea. Il primo consiste in una lezione frontale di un'ora, che si ripete ogni mese e guida all'uso della biblioteca e alla ricerca bibliografica sul catalogo informatizzato. Il secondo, che si svolge una/due volte all'anno, consta di quattro lezioni frontali di due ore ciascuna e si pone come obiettivo la competenza informativa degli utenti: imparare ad usare le risorse della biblioteca, imparare ad effettuare una ricerca bibliografica, imparare a redigere una bibliografia. Poiché questo secondo corso è stato posto tra le attività formative a scelta e attribuisce 1 CFU, c'è una prova finale che prevede la creazione di una bibliografia attraverso le ricerche effettuate.

Nell'ambito del corso è stato dato particolare rilievo all'uso delle risorse elettroniche, che, rispetto a quelle cartacee, consentono numerosi vantaggi in relazione alle modalità di ricerca (molteplici e più rapide), alle possibilità di rielaborazione dei risultati (modificabili su supporto elettronico), alla rapidità di aggiornamento, alle modalità interattive legate all'ipertestualità e ipermedialità:

tutti cambiamenti che hanno contribuito a modificare il circuito della comunicazione scientifica e il modo di apprendere da parte degli studenti.

Visto il successo di questa seconda tipologia di corsi, dal 2011 abbiamo proceduto ad una loro valutazione, scegliendo come strumento il questionario¹. Semplice e veloce, esso è sembrato il più idoneo «a studiare i comportamenti individuali degli utenti, le loro percezioni e opinioni sugli effetti del servizio ricevuto»², indagando al contempo il fattore motivazionale che spinge gli utenti a partecipare e considerandoli, con i loro suggerimenti, come risorsa per il cambiamento³.

Il questionario – in tutto 7 domande - è stato somministrato in sede. La domanda 1 indaga i motivi che inducono lo studente a iscriversi al corso e prevede 4 risposte diverse, tra cui la risposta libera 'altro'. Le domande 2, 3 e 4 valutano il corso, i metodi usati, le tematiche affrontate, sollecitando suggerimenti in merito. La domanda 5 indaga sull'efficacia delle politiche e degli strumenti comunicazionali messi in atto dalla Biblioteca relativamente al corso. Le domande 6 e 7 sono relative al grado di soddisfazione, mettendo a disposizione, per l'ultima domanda, una scala di valutazione con quattro livelli. Sono state utilizzate domande aperte, poiché possono stimolare l'utente a dare il proprio contributo, e domande chiuse a risposta multipla, le più agili sia per chi deve compilare il questionario sia per chi poi lo deve elaborare. La risposta 'altro' alla domanda 1 è stata inserita nel caso ci fossero motivazioni che non eravamo state in grado di prevedere.

Nel 2011 alla domanda *Quanto sei soddisfatto* il 55% ha risposto *Molto*, che era il livello più alto nella scala di valutazione, e la per-

¹ A. BOSCO, *Come si costruisce un questionario*, Roma, c2003; G. DI DOMENICO, *Biblioteconomia e culture organizzative*, Milano, c2009.

² G. DI DOMENICO, *Note sulla valutazione d'impatto delle biblioteche*, in *Qualità e oltre: cosa valgono le Biblioteche e i Centri di documentazione: atti del 9. Workshop Teca del Mediterraneo*, a cura di M. A. Abenante, Bari, 16-17 giugno 2006, p. 48 :
<<http://www.bcr.puglia.it/tdm/documenti/workshop/2006/DiDomenico.pdf>>

³ G. DI DOMENICO, *Biblioteconomia e culture organizzative*, cit., p. 81.

centuale è poi salita al 75% nei due anni successivi. I restanti 45% e 25% hanno risposto *Abbastanza*, livello immediatamente precedente al *Molto*. Addirittura il 100% degli intervistati in tutti e tre gli anni avrebbe consigliato ad un amico il corso. Nel riconoscere poi che il corso era comunque ben strutturato, nel 2011 il 44% ha espresso l'esigenza di avere più tempo per le esercitazioni e un altro 27% per la redazione della tesi; nel 2012 erano scesi al 37% coloro che avrebbero voluto più tempo per esercitarsi, ma nel 2013 il 50% avrebbe voluto dedicarsi maggiormente alla redazione della tesi.

Complessivamente, quindi, ci è sembrato un ottimo risultato; purtroppo, mentre si pensava di ampliare il corso con un numero maggiore di ore, per soddisfare le richieste dell'utenza, è arrivata la decisione da parte degli organi preposti di sospendere momentaneamente alcune attività formative a scelta! Abbiamo fatto presente l'importanza del nostro corso per quanto riguarda la formazione dello studente e, grazie alla buona volontà degli "operatori" coinvolti, abbiamo trovato una soluzione intermedia, che permettesse agli studenti di continuare ad usufruire del corso e del credito formativo. Ora il corso è stato trasformato in una serie di seminari, cui i Consigli dei Dipartimenti⁴ hanno riconosciuto l'attribuzione di 1 CFU, previo accertamento della preparazione degli studenti frequentanti. Sarebbe stato davvero un peccato, tanto più se si legge il Documento redatto dalla Commissione Nazionale Università e Ricerca, approvato dal CEN in data 5 luglio 2013, *Rilanciare le Biblioteche Universitarie e di Ricerca italiane*⁵, dove tra le aree di sviluppo individuate per le biblioteche c'è quella dell'educazione e formazione degli utenti.

A questo proposito si legge: «Il rafforzamento del legame tra scienza e società attraverso le tecnologie ridisegna, inoltre, il ruolo delle BUR proponendole come interlocutore sociale aperto al territorio locale. La missione delle BUR va, quindi, ripensata in chiave

⁴ I seminari sono riservati agli studenti dei Dipartimenti Dafne, Deb e Dibaf dell'Università della Tuscia.

⁵ <<http://www.aib.it/struttura/commissioni-e-gruppi/2013/36257-rilanciare-le-biblioteche-universitarie-e-di-ricerca-italiane/#sez3>>

multifunzionale: la biblioteca come luogo di studio, la biblioteca digitale, la biblioteca come luogo d'incontro, la biblioteca come spazio di intrattenimento». «In collaborazione con le comunità dei docenti universitari, le BUR potranno integrare i contenuti dei percorsi curricolari con ore di lezione riconosciute da crediti formativi dedicate all'utilizzo della biblioteca fisica, digitale ed agli strumenti avanzati di ricerca (Information Retrieval) e di disseminazione dell'informazione». D'altronde, anche la Crui, in seno alla Commissione Biblioteche, aveva riconosciuto nel corso del 2011 il ruolo delle biblioteche nell'ambito della didattica; la Commissione, presieduta allora dal Rettore G. Volpe, aveva infatti deliberato, nella seduta del 21 settembre, la costituzione del Gruppo di lavoro "Biblioteche e didattica".

Nella nostra costante 'campagna pubblicitaria' alla ricerca dell'utente distratto, abbiamo sempre partecipato alle giornate di orientamento organizzate dall'Ateneo e dai Dipartimenti. Oltre ad essere a disposizione per visite guidate, abbiamo organizzato appositi *stand* e preparato *in house* pieghevoli informativi, che vengono rinnovati annualmente e che, tra l'altro, al momento delle iscrizioni vengono forniti alle Segreterie studenti per essere distribuiti agli iscritti.

I pieghevoli descrivono le risorse ed i servizi offerti, compresa l'opportunità di svolgere attività *part-time* retribuita. Ogni anno, infatti, grazie alla Legge 2 dicembre 1991, n. 390, art. 13, abbiamo 16 studenti (la quota non è fissa) che collaborano con noi, principalmente al servizio prestito e distribuzione e la loro presenza costituisce un ulteriore elemento di avvicinamento all'utenza, che appare più a suo agio nel rapportarsi con operatori della stessa età e con le stesse problematiche, che magari sanno indicare qual è il libro migliore per l'esame, quello su cui fa più domande il professore etc. Salvo poi chiedere consulenza al bibliotecario quando le richieste si fanno più complesse.

Nel 2011 il grande salto. L'uso di Internet e il progressivo affermarsi delle risorse elettroniche ha portato ad un significativo calo di presenze nelle biblioteche universitarie e di ricerca e al contempo ad una 'spasmodica' ricerca da parte delle stesse biblioteche di essere presente nei 'luoghi' frequentati dagli utenti, i *social*

*network*⁶. Il fenomeno si è verificato anche da noi e dopo alcune difficoltà e il superamento anche di atteggiamenti ostili e/o perplessi verso l'uso di queste piattaforme, viene realizzata la pagina istituzionale su Facebook⁶, seguita poi, nel 2012, dal gruppo aperto degli Utenti della Biblioteca⁷.

La pagina istituzionale è stata promossa tramite il sito ufficiale del Servizio Bibliotecario di Ateneo e l'affissione di locandine, realizzate sempre *in house*, oltre che tramite la pubblicizzazione diretta allo sportello; la promozione del gruppo Utenti, nato soprattutto da un'esigenza rappresentata dagli studenti stessi⁸, è stata volutamente affidata solo al passaparola.

Non abbiamo quindi fatto una campagna aggressiva e neanche abbiamo investito in inserzioni pubblicitarie: forse per questo ad oggi abbiamo solo 97 *Mi piace* per la pagina della biblioteca e 24 membri per il gruppo Utenti, a fronte di 685 iscritti al prestito. Altra motivazione va forse ricercata nell'impostazione scelta: Facebook come mezzo di promozione, ma non come punto di erogazione servizi. O forse gli utenti non amano intrusioni nei loro spazi? Da alcune interviste condotte sui nostri utenti è emerso anche che non tutti sono iscritti a Facebook o, se lo sono, non lo usano molto, c'è poi chi ha già tra i preferiti il sito ufficiale o direttamente l'OPAC, dove reperire quel che loro serve della biblioteca, orari, info sui servizi e sull'arrivo del materiale bibliografico. Quel che

⁶ M. CASSELLA, *Comunicare con gli utenti: Facebook nella biblioteca accademica*, «Biblioteche oggi», 28., 2010, n° 6, luglio-agosto, p. 3-12: <<http://www.biblio.liuc.it/scripts/bibloggi/>>.

⁷ Centro Biblioteca Agraria e Scienze MM.FF.NN. dell'Università della Tuscia: <https://www.facebook.com/pages/Centro-Biblioteca-Agraria-e-Scienze-MMFFNN-dellUniversit%C3%A0-della-Tuscia/149244131824953?ref=tn_tnmn>; Utenti Biblioteca Agraria e Scienze-Tuscia:

<<https://www.facebook.com/groups/381265971925801/?fref=ts>>.

⁸ La prima a dare voce a quest'esigenza è stata una studentessa spagnola che ha svolto presso di noi nel 2012 un tirocinio di 600 ore nell'ambito del programma di apprendimento permanente Erasmus, M. Leonor Adelantado Hueso, proveniente dall'Università di Valencia (collaboratrice di questa rivista).

mostrano di apprezzare è insomma un'interfaccia opac il più amichevole possibile, che dia la possibilità di velocizzare le ricerche, migliorandole, organizzandole e tramite la quale creare contenuti con commenti, suggerimenti etc. Fatte queste considerazioni, si è deciso di mettere in evidenza il *link* diretto al Catalogo, che prima era 'nascosto' nelle Informazioni.

Nel 2012 ha preso pian piano corpo anche il progetto di realizzare un video, grazie all' iniziale coinvolgimento della tirocinante Erasmus e all'adesione entusiasta delle collaborazioni studentesche assegnate a questa struttura. La decisione di ricorrere ad un video per fornire informazioni di base è nato dalla necessità di comunicare in modo nuovo, sintetico, efficace e coinvolgente, utilizzando uno strumento aggiuntivo che concorresse a creare una curiosità iniziale per il servizio bibliotecario, soprattutto tra gli utenti più giovani. Le difficoltà tecniche contro le quali ci siamo scontrati e i pochi mezzi a nostra disposizione ci hanno fatto ricorrere alla cortese collaborazione di Marcello Luna e Luciano Foti⁹. Il risultato ha avuto l'approvazione del Comitato tecnoscienctifico di questa struttura e il video è stato pubblicato su Youtube il 3 giugno 2013¹⁰. Realizzare un video ha comportato anche adempimenti di tipo amministrativo e conseguenti rapporti con la SIAE per l'acquisto di una licenza che consentisse di pubblicare il video anche sul sito istituzionale delle Biblioteche. Per fortuna l'Università aveva già acquisito un pacchetto per la pubblicazione di 5 video simultanei corredati di 10 brani musicali e fino ad oggi ne abbiamo potuto usufruire. Infatti, mentre pubblicare su YouTube per l'utente non ha costi, in quanto è YouTube stesso che paga ogni anno la SIAE per i suoi utenti, per pubblicare un video corredato di bra-

⁹ Rispettivamente: docente dell'Ateneo, già Presidente del Comitato tecnico-scientifico di questo Centro; informatico presso il Servizio sistemi informatici d'Ateneo.

¹⁰ Verbale riunione del 21 marzo 2013. Il titolo è *La biblioteca ti è vicina - Centro Biblioteca Agraria e Scienze MM.FF.NN. - Università della Tuscia*: <<http://www.youtube.com/watch?v=noFzNCW1Dew>>.

no musicale sul proprio sito istituzionale occorre versare un contributo alla SIAE.

Dal punto di vista tecnico, dopo aver provato a girare un vero e proprio video con risultati non del tutto soddisfacenti, poiché non si era in possesso della strumentazione necessaria e non si avevano le competenze necessarie, sono state realizzate delle foto poi trasformate in una presentazione. Come elemento di coesione e al contempo di introduzione ai singoli servizi, è stata scelta la foto di un nostro studente part-time animata da un fumetto. Anche gli altri 'attori' sono stati scelti tra gli studenti part-time e non. Il messaggio che volevamo passasse era: siamo come te e frequentiamo la biblioteca, vieni a scoprirla con noi!

ABSTRACT. L'articolo descrive le attività realizzate presso il centro Biblioteca Agraria e Scienze dell'Università della Tuscia per far conoscere i servizi offerti. Spesso infatti gli studenti approdano alle biblioteche solo al momento della tesi e nei loro studi si affidano più ai motori di ricerca che alle competenze dei bibliotecari. Corsi di istruzione, questionari, pagine facebook, video su YouTube, web sono solo alcuni dei modi utilizzati per far conoscere agli utenti le risorse a loro disposizione e accrescere la loro competenza informativa.

This paper describes the activities realized in the Library Center of Agriculture and Sciences of the Tuscia University to convey the offered services. The students often apply to the university libraries only in the thesis moment; and for their studies and researches they believe more in web-site than in the librarian competence. Education courses, questionnaires, facebook, youtube's video, web are only a few ways to support students and, so, to increase their information literacy.